2012. 1

INFORMATION

フリーダイヤル
0120-33-5500

ガス石油機器PLセンター

〒101-0046 東京都千代田区神田多町2-11
TEL 03-3255-6366 ／ FAX 03-3252-6106

【1】相談受付の概要

（1）受付件数

受付件数は45件で前年同月の79件に対して56.9%

（2）特　　徴

◇事故クレームは、 カセットこんろのボンベ爆発等2件

◇品質クレームは、石油ファンヒーターの着火不良と黒煙発生による苦情等5件

◇一般相談は、灯油用電動ポンプをポリ缶に差したままにしておいたら、灯油が漏れ畳が汚染した。製品上の欠陥ではなく使用者の誤使用と思うが、PLCはどう思うか等13件

◇問い合わせは、石油ファンヒーターの修理依頼先の問い合わせ等25件

【2】受付実績合計

2－1）平成24年1月度

相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	問い合わせ	合計（構成比）
消費者	1	4	5	15	25（56）
事業者	1	1	1	4	7（15）
司法・行政	0	0	7	6	13（29）
その他	0	0	0	0	0
合計（構成比）	2（4）	5（11）	13（29）	25（56）	45（100）

注）昨年同月受付実績79件　事故クレーム10件

2－3）平成23年1月～12月　受付実績

相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	問い合わせ	合計（構成比）
消費者	35	31	73	82	221（52）
事業者	25	4	37	38	104（24）
司法・行政	12	13	37	34	96（23）
その他	0	0	0	2	2（1）
合計（構成比）	72（17）	48（11）	147(35)	156（37）	423（100）

【3】主な関係行事

（1） 委員会 ：国民生活センター紛争解決委員会 （ 独立行政法人 国民生活センター東京事務所 1/31 ）

【4】事故クレーム

① カセットこんろのボンベが爆発

◇ アルミ製の容器で鍋焼きうどんを火にかけて20～30秒すると台所でシューという音が聞こえ、臭かった。火は消えていたが煙が出てきた。すると突然爆発した。当該事故品を調査してほしい。
（申出者 ： 都内事業者　 No.1102）

◆ こんろの器具栓は閉の状態で、ボンベ装着レバーは上がったままであるため、ボンベは装着されていない状態で、当該こんろを使用して鍋焼きうどんを調理していたとは考えにくい。 また、こんろのボンベ収納底部には円形の焼跡が確認でき、こんろの脚は一部溶融していた。
電熱調理器と思われるガラス状の破片が同梱されており、電熱調理器等の上に当該こんろが置かれた状態で電熱調理器等のスイッチが入り、こんろ本体及びボンベが加熱され、ボンベの爆発にいたったと考える。

② 石油ファンヒーターの点火操作の繰り返しで不燃性ガスを吸引、呼吸困難

◇ 使用3年弱の石油ファンヒーターから異臭がして、ついたり消えたりするので、販売店に連絡したら「5～6回、点火操作を繰り返して点火するようなら大丈夫だ」と言われた。翌日点火操作を繰り返していたら、手足がしびれ呼吸困難となったが、30分くらいベランダに出たら落ち着いた。販売店に連絡しメーカー に来てもらって確認してもらうと、原因は、気化するところの不具合だとのこと。
病院で「血液中のヘモグロビンが高くないので、CO中毒ではなく不燃性ガスを吸った可能性による呼吸困難」と診断された。メーカーは最初の治療費は負担したが、因果関係はないとのことで、その後の治療費は払わないといっている。 当該品は現在、NITEで調査中であるが、被害補償と休業補償をしてほしい。 （申出者 ： 山口県内消費者 No. 3004）

◆ NITEの調査結果が出てから対応を決めることで、申出者の了解を得た。

【5】未解決の案件処理状況（インフォメーションで掲載した事故案件）

① カートリッジガスこんろのガス漏れで引火・爆発で大火傷

インフォメーション掲載月	2011年9月号	〔申出概要〕
発生月	2011年9月	キャンプ場で、こんろとボンベを接続して使用した後、他の器具に付け替えて使用するため、ボンベを取り外した際に、ボンベのバルブ部からガスが漏れて、近くにあったバーベキュー用の炭火に引火、両手、両足、顔に2度の火傷を負った。当該機器の調査を依頼する。
受付 No	11091605	
申出者	都内事業者	
解決・処理月	2011年10月	

〔調査・対応結果〕
器具栓つまみ及び点火ボタンの一部に溶融がみられた。外部漏れ及び器具栓の内部通過漏れはなかった。バーナー及び接続部については異常はない。器具を付け替えるときにハウジングが欠落しており、ボンベからガスが漏れ、付近の炭火から引火したものと推測される。
当該ガスこんろは友人から譲り受けた中古品であり、火傷を負われ、皮膚移植もされたとのことで災難に遭遇されたことは、心よりお見舞い申し上げます。今後、中古品の購入、譲り受けにおいては、製品自体に問題がないことを自分で確認して自己責任のもとで取り扱うことをお願いした。

② カセットガス式トーチの先端部分が脱落、テーブル焦損

インフォメーション掲載月	2011年12月号	〔申出概要〕
発生月	2011年12月	カセットガス式トーチを使用中、先端部分が脱落しテーブルが焦げた。脱落原因の調査を依頼する。また、交換された商品の安全性は大丈夫か。
受付 No	11120702	
申出者	都内消費者	
解決・処理月	2012年1月	

〔調査・対応結果〕
先端部分を固定ビスで押さえていた元の部分に、正規で固定された形跡以外に横の力が加わった跡があり、固定ビスが弛んで脱落したと推測される。メーカーの調査報告書やカタログ、取扱説明書等を確認。PLCの見解は、出荷時に異常はなく、何らかの形で出荷後にビスが弛んで脱落したと考える。 使用者は毎回着脱しているのであるから、その時に弛みやガスの着火を確認するのは使用者の義務であり、今回のケースは事前点検の不備と考える。また、無償交換した代替品の再発については、火口も一体構造となっており、極めて少ないと説明し完了とした。